

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS MAHASISWA

(Suatu Survey Terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sidang Skripsi

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Anton Tantowi

114010123



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PASUNDAN

BANDUNG

2016

ABSTRAK

Manajemen pemasaran merupakan seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah populasi 97 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (Path Analisis), korelasi ganda dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas mahasiswa analisis deskriptif mengenai kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan dapat dikatakan cukup baik. Kepuasan memberikan pengaruh yang besar pada loyalitas mahasiswa dibandingkan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia pendidikan saat ini semakin dengan bertambahnya universitas-universitas baik negeri ataupun swasta di Indonesia khususnya di Bandung, menyebabkan persaingan mereka semakin ketat terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Pemerintah pun menyadari akan pentingnya pendidikan, ini tampak dengan diwajibkan salah program pemerintah yaitu wajib belajar 9 (Sembilan) tahun untuk warga negara Indonesia.

Perguruan tinggi swasta merupakan salah satu perguruan tinggi alternative bagi masyarakat untuk menghadapi peningkatan permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan dewasa ini. Keunggulan-keunggulan perguruan tinggi swasta untuk menarik minat calon mahasiswa semakin ditonjolkan. Mulai dari gelar kesarjanaannya, kurikulum yang diberikan sampai fasilitas yang akan didapat untuk mahasiswa.

Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan menyadari bahwa persaingan di dunia pendidikan begitu ketat. Selain dari kurikulum yang diperbaharui, kualitas pelayanan pun sangat perlu diperhatikan untuk kemajuan dari pesaing lainnya. Fakultas Ekonomi merupakan salah satu fakultas yang ada di lingkungan Universitas Pasundan Bandung didirikan pada tahun 1976.

Pada tahun 1998, melalui SK No. 001/BAN-PT/Ak-1/S1/VIII/1998, ketiga program studi di lingkungan Fakultas Ekonomi Unpas memperoleh status Terakreditasi. Sebagai tindak lanjut dari SK tersebut setiap mahasiswa tidak lagi menempuh ujian negara yang dikoordinasikan oleh Kopertis dan Ijazah dapat diterbitkan sendiri oleh Universitas Pasundan. Status terakreditasi untuk ketiga program studi diperkuat lagi dengan keluarnya Surat Keputusan nomor 016/BAN-PT/Ak-IV/S1/VII/2000.

Program studi Ilmu Ekonomi & Studi Pembangunan (IESP) melalui SK No. 008/BAN-PT/Ak-IX/S-1/VI/2005, program studi Manajemen melalui SK No. 012/BAN-PT/Ak-IX/S-1/VII/2005, dan program studi Akuntansi melalui SK No. 008/BAN-PT/Ak-X/S-1/VII/2006 memperoleh status terakreditasi Badan Akreditasi Nasional (BAN) dengan peringkat "A". Status akreditasi A tersebut menuntut civitas akademika

Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan untuk senantiasa melakukan perbaikan (*continuous improvement*), sebagai pertanggungjawaban akademik kepada masyarakat dan negara. Pentingnya perbaikan (*continuous improvement*), bisa meningkatkan nilai tambah bagi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan dan bila tidak dilakukan perbaikan (*continuous improvement*) bisa dibekukan oleh Dikti. Dan sedikitnya di Jawa Barat ada 27 Universitas yang dibekukan oleh dikti. Adapun jenis pelanggaran kampus non-aktif; masalah Laporan Akademik, masalah Nisbah Dosen/Mahasiswa, masalah Pelanggaran Peraturan Perundang-undangan, PDD/PJJ tanpa izin (kelas jauh), PRODI/PT tanpa izin, jumlah mahasiswa over kuota (PRODI Kesehatan/kedokteran/dll), ijazah palsu/gelar palsu, masalah Sengketa/Konflik internal, kasus mahasiswa, kasus Dosen (mis dosen status ganda), pemindahan/pengalihan mahasiswa tanpa ijin kopertis.

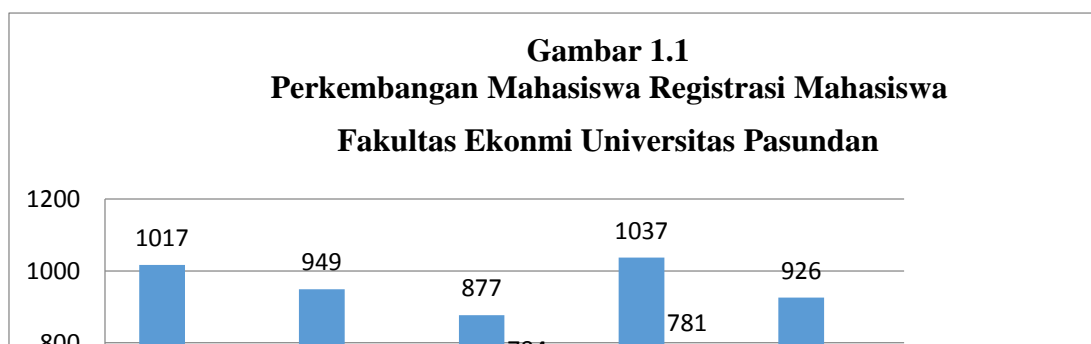
Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan sebagai lembaga pendidikan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, yang telah di berikannya selama ini. Tetapi peningkatan jumlah mahasiswa belum dapat di jadikan patokan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan telah tercapai. Peningkatan perkembangan jumlah mahasiswa registrasi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan tersaji dalam table 1.1

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Mahasiswa Registrasi
Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
Tahun Akemdik 2011 S.D 2015

Prodi	2011		2012		2013		2014		2015	
	Regis	Regis	Regis	Regis	Regis	Regis	Regis	Regis	Regis	Regis
	Awal	2015	Awal	2015	Awal	2015	Awal	2015	Awal	2015
Manajemen	437	188	426	288	438	347	494	371	452	277
Akuntansi	488	160	452	259	361	307	429	323	374	255
Studi Pembangunan	92	64	71	62	78	86	114	81	100	135
Jumlah FE	1017	382	949	609	877	740	1037	781	926	667

Sumber : KSBAP (per Januari 2016)

Tabel 1.1 diketahui bahwa data jumlah mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan terlihat bahwa adanya penurunan jumlah mahasiswa yang registrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan pada tahun 2015. Adanya kenaikan serta penurunan jumlah mahasiswa tiap tahunnya terutama tiap angkatan. Kenaikan dan penurunan tersebut disebabkan oleh kebijakan kampus.



Gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa telah terjadi penurunan jumlah registrasi mahasiswa secara keseluruhan selama lima tahun terakhir. Dengan jumlah registrasi mahasiswa tiap tahunnya menurun dari jumlah registrasi awal mahasiswa tiap angkataannya. Penurunan jumlah registrasi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan terjadi karena adanya masalah, salah satunya mereka merasa tidak puas atas Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan. Namun penurunan registrasi mahasiswa yang terjadi dengan berbagai alasan seperti mahasiswa yang pindah dan khusus bagi angkatan 2011 penurunan registrasi mahasiswa disebabkan karena sudah ada yang lulus. Maka dari itu peneliti melakukan survey pendahuluan untuk mengetahui faktor apa yang mengakibatkan penurunan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa. Karena kampus adalah instansi yang menjual produknya berupa pelayanan, maka dari itu dimensi kualitas di sini sangat diutamakan. Kampus ibarat perusahaan jasa, lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen dalam hal ini mahasiswa, umumnya terlibat langsung dalam proses tersebut (Zulian Yamit). Dalam jangka panjang ikatan

seperti ini memungkinkan manajemen kampus untuk memahami dengan seksama harapan mahasiswa serta kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian kampus dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan memaksimalkan pengalaman belajar/kuliah mahasiswa yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman mahasiswa yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan mahasiswa dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada kampus yang memberikan kualitas memuaskan.

Kualitas pelayanan adalah suatu strategi dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat pelanggan secara mudah terpenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Melalui pelayanan yang baik, cepat, teliti dan akurat dapat menciptakan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Tujuan utama pelayanan kampus adalah tercapainya kepuasan mahasiswa yang ditandai pemberian apresiasi baik dari para mahasiswa

Kepuasan yang dirasakan mahasiswa sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi untuk menghasilkan lulusan terbaik. Kampus dituntut untuk bersaing, tidak hanya dalam aspek pengajaran tetapi banyak hal yang perlu diperhatikan, diantaranya kualitas yang baik terhadap kepuasan mahasiswa. Pelayanan dalam penelitian ini adalah cara melayani mahasiswa yang dilakukan oleh karyawan yang meliputi keramahan, kecekatan pelayanan, kemudahan..

Tabel 1.2
Hasil Survey Pendahuluan Mengenai Kepuasan

No	Variabel	Pertanyaan	Jawaban
----	----------	------------	---------

			SS	S	KS	TS	STS
1	Kepuasan	Karyawan selalu cepat dan tanggap ketika anda mengalami masalah	3%	10%	57%	24%	6%
		Apakah Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan memenuhi semua apa yang anda harapkan		27%	50%	23%	
		Anda merasa puas dengan keramahan yang dimiliki karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan		30%	27%	40%	3%
		Anda puas dengan biaya yang diberikan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan	6%	30%	44%	20%	
		Anda puas dengan fasilitas diberikan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan	3%	17%	10%	60%	10%
		Kampus memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa	3%	20%	40%	27%	10%

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan merasa tidak puas dengan keramahan yang dimiliki karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan dan 60% responden menyatakan tidak puas dengan fasilitas diberikan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan. Sehingga ini menjadi suatu permasalahan yang melatar belakangi peneliti dalam melakukan penelitian.

Tabel 1.4
Hasil Survey Pendahuluan

No	Variabel	Pertanyaan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
1	Produk	Perkuliahan dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas	10%	63%	20%	20%	

		Pasundan memiliki kualitas yang baik					
		Pelayanan administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan memiliki kualitas yang baik	3%	47%	20%	27%	3%
		Dosen peduli dengan mahasiswa		17%	73%	10%	
		Karyawan peduli akan kebutuhan mahasiswa		17%	70%	13%	
2	Harga	Biaya kuliah yang ditawarkan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan lebih murah dari fakultas ekonomi universitas swasta lain	14%	33%	33%	20%	
		Biaya praktikum dan lain-lain yang ditawarkan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan sesuai dengan yang didapat	7%	47%	33%	13%	
		Keseluruhan biaya sesuai dengan jasa yang dirasakan mahasiswa	10%	53%	30%	7%	
		Biaya yang ditawarkan sudah dengan kondisi kampus		24%	40%	33%	3%

No	Variabel	Pertanyaan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
3	Promosi	Anda memperoleh informasi tentang Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan dari orang lain	20%	33%	33%	20%	
		Iklan mengenai Fakultas Ekonomi Universitas	7%	47%	33%	13%	

		Pasundan menarik perhatian anda					
		Iklan yang disampaikan sesuai dengan harapan anda	10%	53%	30%	7%	
		Iklan yang disampaikan sesuai dengan kondisi kampus		24%	40%	33%	3%
4	Tempat	Lokasi kampus Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan strategis	30%	47%	7%	16%	
		Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan memilik tempat yang cukup luas			50%	40%	10%
		Kondisi ruang kelas sudah nyaman	3%	23%	44%	34%	13%
		Kondisi wc, parkir dan fasilitas umum lainnya sudah nyaman		3%	13%	47%	37%
5	SDM/ karyawan	Karyawan sesuai dengan kapasitasnya		30%	57%	13%	
		Karyawan melayani mahasiswa dengan ramah	3%	3%	34%	47%	13%
		Dosen menjelaskan tujuan / sasaran dalam setiap perkuliahan	3%	10%	33%	17%	
		Dosen dapat memberikan materi perkuliahan dengan baik dan mudah dimengerti	3%	13%	34%	53%	3%
6	Proses	Karyawan memberi pelayanan dengan cepat	3%	13%	37%	40%	7%

No	Variabel	Pertanyaan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
		Proses belajar mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan sudah baik		47%	47%	6%	
		Layanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan	3%	10%	50%	34%	3%
		Karyawan tidak membuat kesalahan dalam pelayanan		10%	53%	34%	3%
7	Bukti Fisik	Karyawan berpenampilan rapi	13%	30%	40%	13%	4%
		Dosen berpenampilan rapi	10%	17%	40%	27%	6%
		Kebersihan dilingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan cukup bersih	6%	30%	24%	37%	3%
		Kampus menyediakan fasilitas pendukung yang menyenangkan	7%	23%	20%	37%	13%

Sumber : Hasil penelitian (Kamis 12 Oktober 2015)

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa, sekitar 47% responden menyatakan bahwa tempat parkir sudah cukup luas, 47% responden menyatakan bahwa tidak melayani semua mahasiswa dengan baik, 53% menyatakan bahwa tidak melayani mahasiswa dengan ramah, 40% menyatakan bahwa tidak memberi pelayanan dengan cepat, 37% menyatakan bahwa fasilitas dalam kelas tidak lengkap dan 37%, menyatakan juga bahwa menyediakan fasilitas pendukung yang menyenangkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka sangat penting untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan dampaknya pada kepercayaan mahasiswa

di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan, maka akan memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi mahasiswa oleh karena itulah penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Sub bab ini memaparkan tentang masalah yang terdapat didalam penelitian ini. Masalah tersebut akan diidentifikasi dan dirumuskan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian ini agar penelitian ini lebih terarah dan tidak keluar dari masalah yang diteliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Meningkatnya harapan mahasiswa terhadap kebutuhan selain belajar mengajar.
2. Kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan yang masih kurang baik.
3. Mahasiswa tidak merasa puas dengan keramahan yang dimiliki karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.
4. Materi perkuliahan yang diberikan dosen kurang baik dan mudah dimengerti oleh mahasiswa.
5. Pelayanan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan tidak cepat.
6. Kondisi fasilitas umum penunjang sudah tidak nyaman
7. Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan belum memenuhi harapan mahasiswanya.

8. Mahasiswa tidak puas dengan Fasilitas yang Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan yang kurang lengkap.

1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
3. Bagaimana loyalitas mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
6. Apakah terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
7. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan

2. Kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
3. Loyalitas mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
6. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
7. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini yaitu mengetahui kegunaan yang hendak dicapai dari aspek teoritis (keilmuawan) dan aspek praktis (guna laksana).

1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan)

1. Dengan hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan, khususnya bagi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.
2. Menambahkan ilmu pengetahuan dan pemahaman yang belum diperoleh peneliti dalam perkuliahan biasa dengan membandingkan teori dengan praktik di lapangan.
3. Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti tentang tata cara menyusun suatu penelitian.
4. Menambah wawasan baru bagi peneliti mengenai sudut pandang bisnis jasa pendidikan yang telah ditunjukkan dengan teori atau konsep sebelumnya.

1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana)

1. Peneliti memperoleh pengalaman praktis tentang penelitian, ditambah pengembangan wawasan kemampuan akademik dalam bidang manajemen pemasaran.
2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa dijadikan masukan bagi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan dalam mengembangkan pelayanannya melalui loyalitas yang dipengaruhi oleh beberapa faktor dominan.
3. Teori-teori yang disampaikan dari para ahli dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi peneliti yang akan membahas topik dengan judul penelitian serupa.
4. Dengan penelitian ini diharapkan bisa membuka paradigma baru bagi pembaca mengenai jasa pendidikan yang.